

# ESTRÉS LABORAL Y MUJERES EN LAS ORGANIZACIONES HORTOFRUTÍCOLAS

Hakima Zaitouni

Tutor: Edgar Bresó

Asignatura: RL0947 Trabajo de Fin de  
Grado

CURSO: 2019/2020, 4º RRLL Y RRHH

*«No es el estrés lo que nos mata, es nuestra reacción al mismo»*

Hans Selye

## AGRADECIMIENTOS

A la estrella que más brilla en el cielo, mi abuela materna. La que siempre ha confiado en mí, la que me ha criado, la que me ha consentido y la que aun a sabiendas de saber que fui su niña tímida, se ha esmerado en hacerme sentir especial. Ojala hubieses sido eterna.

Gracias a mi abuela por darme a la mujer más importante de mi vida. A la que elegiría miles de veces si hace falta. Gracias y perdón por los malos tragos que te he hecho pasar. Por todo lo que has vivido y por lo paciente que has sido. Madre, has sido y serás mi mayor fuente de inspiración.

A mi padre por ser el único hombre entre 4 mujeres. Eres la persona que me ha protegido y me ha educado para ser quien soy actualmente, quiero darte las gracias por habernos enseñado que la educación es lo principal en una persona, por darme alas para poder volar.

Dicen que quien tiene una hermana, tiene un tesoro. A mi la vida me ha dado dos. Dos tesoros que nunca me han fallado y a las que he tenido y tendré en el camino de mi vida. Nassira, eres increíble, gracias a tus consejos, actualmente soy lo que soy. Oumayma, eres maravillosa. Me alegras la vida con tus tonterías y que aunque pasen los años y la gente deje de decirnos que parecemos gemelas, para mí siempre serás mi alma gemela. Hermanas, gracias por hacerme inmensamente feliz.

A mi abuela. A mi madre. A mi padre. A mis hermanas. A mi misma. No doy por finalizados mis agradecimientos sin incluir una frase *Que no os engañen, la familia es lo primero*. Mi familia ha sido el lugar principal de mi crecimiento personal, pues a través de ella he ido construyendo una faceta que me ha convertido en lo que soy. Con mi educación, mis valores y mis creencias la confianza en mí misma ha ido creciendo poco a poco y es la que me ha hecho llegar a la posición en la que me encuentro. Dicen que quien la sigue la consigue, lo he logrado, he conseguido una de mis metas, pero yo no me conformo, voy a por más, hasta conseguir todos y cada uno de mis objetivos.

Ningún agradecimiento podría equiparar la gratitud que siento por las personas que me han apoyado siempre.

# ÍNDICE

<b>RESUMEN</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>5</b>
MERCADO LABORAL EN ESPAÑA	6
Tabla 1: Ocupados por tipo de jornada, sexo y sector económico.	6
MERCADO LABORAL EN LA COMUNIDAD VALENCIANA	7
Tabla 2: Ocupados por sector económico, sexo y comunidad autónoma.	7
Tabla 3: Ocupados por tipo de jornada, sexo y comunidad autónoma.	7
Tabla 4: Parados por grupo de edad, sexo y sector económico.	8
Tabla 5: Parados por sector económico y comunidad autónoma.	8
INTELIGENCIA EMOCIONAL	9
ESTRÉS	10
Síntomas del estrés	11
ESTRÉS LABORAL	12
Figura 1: Factores que intervienen en el estrés laboral	13
GÉNERO	13
RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS	14
HIPÓTESIS	14
<b>MÉTODO</b>	<b>15</b>
<b>RESULTADOS</b>	<b>19</b>
Gráfica 1: Número de sujetos.	19
Tabla 6: Frecuencias.	20
Tabla 7: Departamento.	20
Tabla 8: Jerarquía.	21
Tabla 9: Estadísticos descriptivos (N=70).	22
Tabla 10: Inteligencia Emocional.	22
Tabla 11: Burnout.	23
Tabla 12: Prueba T (Diferencias entre MUJERES y HOMBRES).	23
Tabla 13: Correlaciones.	25
<b>DISCUSIÓN</b>	<b>25</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>31</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>33</b>

## 1. RESUMEN

La inteligencia emocional es la capacidad para que un individuo reconozca sus emociones y la de los demás, la de entender las propias y las de los otros, se utiliza principalmente como amortiguador del estrés.

He elegido el tema de inteligencia emocional en mi tfg para realizar una investigación sobre la organización en la que trabajo y así conocer el nivel de estrés que hay dentro de la misma, si las mujeres que tienen un nivel alto en inteligencia emocional son capaces de hacer frente al estrés más que los hombres.

Se ha utilizado el instrumento en versión española del MBI General Survey Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996) para poder llevar la investigación.

Una vez pasado el cuestionario, se ha dado comienzo a la investigación, en primer lugar se ha descrito el método utilizado y la muestra que se ha obtenido, después se analizan los datos, se da respuesta a la hipótesis planteada. Y por último se ha hecho una discusión de todo lo sucedido, el porque el resultado de la hipótesis y a su vez, mi experiencia laboral dentro del almacén.

Palabras clave: inteligencia emocional, estrés laboral, mujeres, organización hortofrutícola, trabajo.

## ABSTRACT

Emotional intelligence is the ability for an individual to recognize his or her own emotions and the ability of others to understand theirs and others' is used primarily as a stress absorber.

I have chosen the topic of emotional intelligence in my tfg to conduct research on the organization I work in to find out the level of stress within it, if women with emotional intelligence are able to cope with stress more than men.

The Spanish version of the MBI General Survey instrument has been used by Schaufeli, Leiter, Maslach and Jackson (1996) to carry out the research.

Once the questionnaire was completed, the research began. First, the method used was described and the sample obtained, then the data were analysed and the hypothesis put forward was answered. And finally a discussion has been made of everything that has happened, why the result of the hypothesis and in turn, my work experience within the warehouse.

Key words: emotional intelligence, work stress, women, horticultural organization, work.

## 2. INTRODUCCIÓN

Que raro todo después de lo que ha sucedido, el mundo se ha silenciado, parece que alguien lo ha puesto en pausa, donde solo se escucha el sonido de la naturaleza, observamos cómo esta vuelve a retomar sus fuerzas, agua sin contaminación llega a los ríos y playas, los pájaros cantan sin cesar, los animales que se tenían en proceso de extinción están volviendo a coger fuerzas y revivir.

Esta situación no se la esperaba nadie, solo escuchábamos hablar del virus a lo lejos pero cuando a tocado nuestras fronteras ha hecho que nuestras vidas no sean las mismas, el mundo entero se ha quedado encerrado en casa y solo se podía salir por una causa justificada. Quien iba a pensar que algún día iba a vivir un estado de alarma en mi vida, eso solo se lee en los libros o se ve en las películas, pero esta vez no ha sido así.

Al principio la situación ha sido bastante complicada porque no sabes cómo ibas afrontar un día entero en casa, todos pensábamos que iban a ser unos 15 días pero no ha sido así, llevamos 2 meses en casa encerrados como si no tuviéramos casi nada que hacer. ¿Cómo ha afrontado cada persona esta situación? algunas les ha sido bastante complicados el poder realizar la vida dentro de unos m<sup>2</sup> contados, otros lo han hecho muy llevadero, es decir, han sabido cómo controlar la situación y no dejar que la situación les controle a ellos. Esto tiene algo que ver con la inteligencia emocional porque hay personas que con un nivel alto de IE saben cómo hacer frente a situaciones de estrés y otras que les ha sido bastante complicado y con el tiempo han tenido que ir adaptándose a la situación.

Incluso en el trabajo las personas empezaron a sentir miedo, pero no por contagiarse sino por afectar a su familia, se hacían responsables de todo lo que podía suceder. He visto que muchas personas han ido de baja debido a la ansiedad de la situación, por ser personas de riesgos, miedo, desconocimiento y desde otro punto de vista había personas que pensaba que eso solo será un tiempo y que luego todo volverá a la normalidad, estas personas han sabido controlar la situación y no al revés.

Con esta investigación quiero conocer cuál es la situación en la que se encuentran las mujeres que trabajan en una organización hortofrutícola situada en Onda. También quiero saber si las mujeres que tienen un nivel alto de inteligencia emocional son capaces de controlar el estrés o, todo lo contrario.

Existe alguna relación positiva o si la IE ayuda a equilibrar los niveles de estrés o puede reducirlos entre las trabajadoras de la empresa, es decir, la inteligencia emocional puede ser un modelador del estrés laboral.

El objetivo de este trabajo es identificar si el estrés laboral afecta más a las mujeres que a los hombres.

### **MERCADO LABORAL EN ESPAÑA**

Tabla 1: Ocupados por tipo de jornada, sexo y sector económico.

<b>Ocupados por tipo de de jornada, sexo y sector económico</b>						
	<b>Jornada a tiempo completo</b>			<b>Jornada a tiempo parcial</b>		
	<b>2019T3</b>	<b>2019T2</b>	<b>2019T1</b>	<b>2019T3</b>	<b>2019T2</b>	<b>2019T1</b>
<b>Hombres</b>						
Agricultura	545,9	584,1	606,4	31,5	34,7	28,1
Industria	2020,4	1975,6	1934,7	49,4	54,7	49,1
Construcción	1113,8	1121,5	1138	37,9	36,5	31
Servicios	6417,3	6303,7	6181,5	608,3	639,4	630,3
<b>Mujeres</b>						
Agricultura	144,1	164,4	183,1	24,7	26,1	22,1
Industria	658,5	646,1	636,5	87,5	88,1	88,3
Construcción	90,5	92,4	89,4	27,7	25,9	23
Servicios	8094,6	5965,6	5800,9	1922,2	2046,1	2028,9

Fuente: INE 2020

Primero se explicará cómo está actualmente el mercado laboral español, especialmente se centrará en el sector de la agricultura, dentro de este se centra la actividad principal de la organización a la que quiero investigar. Además, hemos de tener en cuenta que este sector siempre ha sido masculinizado y el número de mujeres en su ocupación es menor en comparación con los demás sectores.

En la tabla 1 observamos que el sector económico está formado por agricultura, industria, construcción y servicios. También se verá cómo afecta el tipo de contrato, dependiendo de si es a jornada a tiempo completo o a tiempo parcial veremos que hay un gran número de diferencia. Si nos fijamos bien en el sector agrícola veremos que el número de mujeres en ese sector es menor que al de los hombres independientemente de la jornada en comparación con otro sector como puede ser el de servicios. En este caso vemos que las mujeres que tienen una jornada a tiempo completo han ido disminuyendo en estos últimos trimestres, en el primer trimestre eran 183,1 miles de ocupadas y en el último son 144,1 miles de ocupadas. Y en el caso de la jornada a tiempo parcial en el primer trimestre se observa que el número de mujeres que ocupan ese sector eran 22,1 miles de mujeres y en el tercer trimestre son 24,7 miles de ocupadas, esto no quiere decir que haya aumentado el número de mujeres en este tipo de contrato, sino que ha disminuido en comparación al segundo trimestre.

### **MERCADO LABORAL EN LA COMUNIDAD VALENCIANA**

Tabla 2: Ocupados por sector económico, sexo y comunidad autónoma.

<b>Ocupados por sector económico, sexo y comunidad autónoma. Valores absolutos</b>			
	<b>Agricultura</b>		
	<b>2019T3</b>	<b>2019T2</b>	<b>2019T1</b>
<b>Hombres</b>	48,9	56,6	56,7
<b>Mujeres</b>	8,3	9,8	13,4

Fuente:INE 2020

Tabla 3: Ocupados por tipo de jornada, sexo y comunidad autónoma.

<b>Ocupados por tipo de jornada, sexo y comunidad autónoma. Valores absolutos y porcentaje del total de cada comunidad</b>						
	<b>Jornada a tiempo completo</b>			<b>Jornada a tiempo parcial</b>		
	<b>2019T3</b>	<b>2019T2</b>	<b>2019T1</b>	<b>2019T3</b>	<b>2019T2</b>	<b>2019T1</b>
<b>Hombres</b>	1087,7	1066,6	1045,9	86,9	92,3	99,1
<b>Mujeres</b>	694,4	676,7	672	233,9	248,7	236,4

Fuente:INE 2020



En estas dos tablas se explica cómo está actualmente el mercado laboral en la Comunidad Valenciana. En la tabla 2 observamos que la ocupación de las mujeres en el sector agrícola es menor que la de los hombres y ha ido disminuyendo consecutivamente en los tres trimestres hasta ser de 8,3 miles de ocupadas en el tercer trimestre.

Y en la tercera tabla observamos que los datos tratan del total de todos los sectores económicos. Vemos que las miles de mujeres ocupadas por el tipo de jornada es menor que el de los hombres, en la jornada a tiempo completo ha aumentado muy poco desde el primer trimestre hasta el tercer, quedando con 694,4 miles de ocupadas y en el caso de la jornada a tiempo parcial pasa lo contrario el número ha disminuido de un trimestre a otro, en el tercer trimestre es de 233,9 miles de ocupadas.

Tabla 4: Parados por grupo de edad, sexo y sector económico.

<b>Parados por grupo de edad, sexo y sector económico</b>			
	<b>2019T3</b>	<b>2019T2</b>	<b>2019T1</b>
<b>Hombres</b>			
Agricultura	129,5	115,3	108,6
Industria	105,6	108,2	120,7
Construcción	132,2	131,5	127,1
Servicios	465,8	496,1	504,7
<b>Mujeres</b>			
Agricultura	73,8	68	65
Industria	44,1	57,4	59,1
Construcción	5,5	3,2	4,5
Servicios	680,3	659,5	734,7

Fuente:INE 2020

Tabla 5: Parados por sector económico y comunidad autónoma.

<b>Parados por sector económico y comunidad autónoma</b>
--

	<b>Agricultura</b>		
	<b>2019T3</b>	<b>2019T2</b>	<b>2019T1</b>
<b>Comunidad Valenciana</b>	12,5	7,1	6,8

Fuente:INE 2020

En la tabla 4 podemos analizar el número de paradas que hay en España dependiendo de los distintos sectores, en el sector que a nosotros nos afecta vemos que el número de mujeres es menor que el de los hombres debido a que ellas ocupan en menor medida este sector, pero de un trimestre a otro el número de paradas ha aumentado quedándose en 680,3 miles de paradas. Y, por último, en la quinta tabla, se observan los parados en la comunidad valenciana en el sector de la agricultura que ha aumentado en el último trimestre, pero hemos de tener en cuenta que en comparación con otros sectores y al ser el que menos ocupación tiene.

Como he dicho desde el principio las mujeres se han ido introduciendo poco a poco en el mercado laboral español, todavía hay sectores en el que el número de la mujer es menor en comparación con el hombre. También hemos explicado que las mujeres en el sector agrícola son menores en comparación con los hombres, especialmente cuando se trata del campo y también depende demasiado de la jornada de trabajo, a parte de que desde la antigüedad este sector siempre ha sido de hombres y no de mujeres, pero eso actualmente está cambiando poco a poco.

Ahora pasaremos a definir los conceptos que tendrán que ver con la investigación. Queremos ver la relación que existe entre inteligencia emocional y estrés laboral, ya que varios estudios concluyen que la IE es el amortiguador principal en contra del estrés. pero de qué manera sucede esto, a continuación, encontraremos la respuesta.

## **INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Cuando le preguntamos a alguien sobre qué es la inteligencia emocional, algunas suelen responder que es la capacidad para poder controlar las emociones y otras no saben muy bien cómo describirlo. Varios autores la definen como la capacidad para sintonizar las emociones, comprenderlas y tomar las medidas necesarias.

El padre de la inteligencia emocional es Goleman, a continuación, se explican cuáles son los componentes que identifican la inteligencia emocional:

Primero está el autoconocimiento emocional, que es la habilidad de saber qué es lo que estamos sintiendo y qué efectos conlleva. El autocontrol emocional, como su propio nombre indica es el poder de controlar y manejar las emociones que sentimos. También está la automotivación, la capacidad que tenemos para utilizar de una manera adecuada nuestras emociones y así poder alcanzar nuestros objetivos de una manera más eficaz. A su vez define la empatía como la habilidad de responder de una manera apropiada a las necesidades de la otra persona sin el hecho de que se exprese con palabras, solo tenemos que saber comprender las emociones que transmite la otra persona para saber qué es lo que siente. Y por último están las relaciones Interpersonales que consiste en la destreza que tenemos para relacionarnos de una manera más efectiva con los demás y poder transmitirles una emoción positiva.

## ESTRÉS

Para poder llevar a cabo esta investigación hemos de conocer otro término que tiene cierta complejidad para ser definido y diferenciar con la ansiedad o el miedo, estamos hablando del estrés. Casi siempre entre mezclamos los tres términos. Incluso en el propio ámbito científico vemos que es complicado, que los propios científicos e investigadores no pueden dar una definición clara del término.

Tenemos una idea clara de lo que es el estrés, pero a veces se define el estrés como una condición meramente muscular: “Es una rigidez o endurecimiento de los músculos y del tejido conjuntivo que excede del tono necesario para su funcionamiento normal”. Pero es mucho más que eso, al autor que consideramos que es el padre del estudio del estrés, el doctor Hans Selye lo definió como “una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles).

Desde el punto de vista de la psicología, Cano (2002) analiza que el estrés ha sido entendido desde tres enfoques:

- Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo. “Estímulo potencialmente estresante que desde fuera ejerce presión física o emocional sobre la persona y le afecta negativamente de forma temporal o permanente” (Selye, 1978 GAS)
- Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones

emocionales en el individuo. “resultado mental o somático de cualquier demanda sobre el cuerpo”

- Como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo. (Lazarus y Folkman, 1984)

Explicado todo lo anterior también hemos de saber que el estrés afecta de una manera u otra, dependiendo de la situación. Primero si es de una manera intrínseca que tienen que ver con el desafío de la tarea o el estrés extrínseco depende de las demandas del contexto.

También la misma OMS (Organización Mundial de la Salud) define el estrés como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”. Todas las definiciones que hemos dado anteriormente son debido a aspectos negativos y se suele denominar **Distrés** pero hay algunos autores que dicen que el estrés también puede ser positivo, es decir, **Eustrés**.

Incluimos la investigación de Sapolsky (2004) que concluye que “el estrés consiste en una crisis pasajera y aguda tras la cual la situación amenazante se resuelve. Asume que el estrés ocurre cuando la demanda de la situación excede la capacidad de respuesta del organismo”.

Y por último, si lo vemos desde el punto de vista psicosocial el estrés se define como “la ocurrencia de emociones negativas que son evocadas por un desajuste entre demandas laborales y recursos laborales y personales”.

### **Síntomas del estrés**

Existen unos síntomas claros que nos dicen claramente si una persona está estresada o no:

- Depresión o ansiedad
- Dolores de cabeza
- Insomnio
- Indigestión
- Sarpullidos
- Disfunción sexual
- Nerviosismo
- Palpitaciones rápidas
- Diarrea o estreñimiento

El primer síntoma que aparece por causa del estrés es el nerviosismo, un estado de excitación en el que el sistema nervioso responde de forma exagerada o desproporcionada a estímulos considerados normales. Esto lo puede provocar el consumo de alguna droga, alcohol o el propio café, etc.

La ansiedad también es uno de los puntos comunes que tiene que ver con una persona estresada. Estamos hablando de un trastorno psicosomático, que comienza afectando a la mente, pero acaba repercutiendo sobre diversos órganos del cuerpo, produciendo taquicardia, dolor de estómago, colon irritable, etc.

## **ESTRÉS LABORAL**

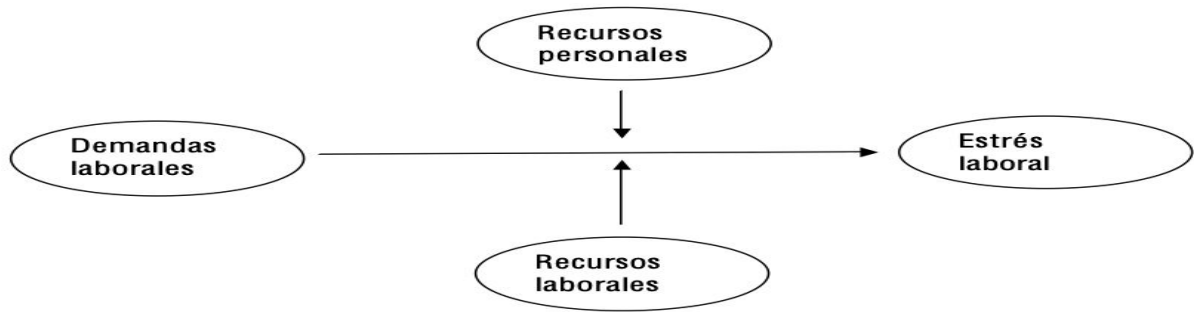
El estrés en el entorno laboral es un problema creciente que tiene un coste personal, social y económico notable.

En toda situación de estrés la empresa debe tomar las medidas adecuadas para poder paliar la circunstancia, donde se implicaría la responsabilidad de los altos cargo y la plantilla en general de la organización. Además, estos pueden ser responsables de que se de una situación de estrés por las medidas que se han tomado o por el hecho de no saber cómo hacer frente a la situación. Tampoco se le quita la culpa de que el trabajador también es responsable de salir o intentar buscar una solución externa para poder buscar una remedio al problema que le afecta.

El estrés aparece en el puesto de trabajo cuando las exigencias del entorno laboral son superiores a las capacidades para hacer frente a la situación o mantenerlas bajo control de las personas.

El estrés laboral, según Cano (2002) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". Por eso decimos que el estrés ocurre cuando hay unos recursos pobres y las demandas son altas.

Figura 1: Factores que intervienen en el estrés laboral



Fuente: Adaptado de Bresó (2008)

## GÉNERO

La organización a la que se investiga tiene un 80% de mujeres en su plantilla. Pero en el caso de los altos cargos o puestos con responsabilidad hay un número equiparable entre ambos géneros.

Dependiendo de los estudios que se han hecho, hay algunos que dicen que el estrés afecta más a los hombres y otros que dicen que es a las mujeres.

A cada uno les afecta de una manera y cuáles son las diferentes causas que lo perjudica.

Estudios que han determinado diferencias de acuerdo al género, argumentan que, para los hombres, los elementos que son causa de estrés ocupacional son: falta de control sobre las condiciones de trabajo, el logro y las posibilidades de desarrollo de carrera; mientras que en el caso de las mujeres aparecen la elevada posición dentro de la estructura jerárquica y la relación que se establece entre la responsabilidades domésticas y laborales. (Ramos y Jordão, 2019 pág.219)

A parte de todo esto hemos de tener en cuenta otros elementos como puede ser el del puesto de trabajo o las características de los trabajadores, el caso de la cultura y los estilos de gestión. La cultura organizacional es un factor que debemos tener en cuenta para la experiencia de estrés laboral para hombres como para mujeres. Esta importancia de la cultura fue verificada por Morais (2011), Ramos y Jordão (2012).

De todo lo explicado anteriormente, se puede afirmar que existen varios factores que determinan la existencia de estrés laboral. No solo son estas las características de los/as

trabajadores/as lo que hemos de tener en cuenta, sino que también ha de considerarse el contexto laboral y cultural en el que el trabajador/a se encuentra.

## **RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS**

Actualmente las condiciones laborales han cambiado en el mundo occidental, donde se le da la importancia al esfuerzo intelectual y dejando de lado el físico pero sin llegar a eliminarlo. El mercado laboral se ha convertido en una actividad mental, con una sobrecarga mental y emocional, pero que a largo plazo puede tener consecuencias negativas generando estrés laboral (Peiró, 2001).

Al tratarse de un almacén se le da poca importancia al trabajo mental pero esto no hace referencia a que en algunas ocasiones se ha de buscar nuevas ideas para mejorar situaciones concretas. Pero no por eso se tiene que dejar de lado el esfuerzo intelectual ya que puede afectar a las emociones de la plantilla y esto conlleva a unos resultados negativos. El esfuerzo físico es algo que se valora dentro de la empresa, especialmente para los hombres.

El estrés estudiado por varios autores ha visto que la IE se puede convertir en constructor para hacerle frente. Se le da importancia al conocimiento y la regulación de las emociones para que se pueda desempeñar bienestar personal, laboral y social de cada individuo.

Diez de los artículos seleccionados (Carvalho et al., 2018; Hong y Lee, 2016; Karimi et al., 2013; Karimi et al., 2015; Kaur et al., 2013; Nel, et al., 2013; Nespereira y Vázquez, 2017; Ruiz et al., 2014; Sharif et al., 2013; Sharma et al., 2016), confirman que disponer de unos rangos normales o altos de inteligencia emocional, reducen las posibilidades de experimentar estrés o síndrome de burnout y mejoraban el bienestar y el sentimiento de satisfacción. (Benito de la Fuente, 2018).

En la calidad del servicio y la propia salud del trabajo están las emociones que tienen una función fundamental, en el caso de la IE vemos que puede actuar como intermediario protector contra la creación de las emociones negativas, de esta manera podrá afrontar con estrategias para así conseguir que de una manera eficaz el estrés se reduzca y si es posible mejorar el problema.

## **HIPÓTESIS**

Con todo lo que se ha visto anteriormente, se observa que las mujeres son las que menos ocupan el sector agrícola pero cuando entramos a hablar de un almacén son ellas las que

ocupan la gran mayoría de la plantilla. En el caso de las organizaciones cerealeras se ha visto que las mujeres son las más propensas a sufrir estrés y esto también le puede suceder a los almacenes de naranja, pero con la inteligencia emocional se puede amortiguar la situación. A pesar de todo esto también se intentará buscar cuales son las causas que conlleva a este estrés dentro de la organización *¿el horario laboral? ¿la promoción? ¿carga de trabajo?* Estas son las preguntas que se intentarán responder con esta investigación.

### 3.MÉTODO

La investigación se ha hecho sobre una empresa del sector primario, que se encarga de la producción hortofrutícola. Vende y distribuye frutas a los supermercados de España (Lidl, Mercadona, Bonpreu, Carrefour, Condis, etc), exportar a países vecinos (Italia, Francia, Rumania, Serbia...) e internacionales (Canadá, EE UU, Oriente Medio y China). Durante todo el año se encarga de vender varios tipos de naranja (Nador-Cott, Orri, Clementinas, Navel late, Ortanique, Sanguinelli, Tan gold, etc.) y melón, sandía o limón en la época de verano. Tiene dos almacenes, uno situado en Vila-Real y otro en Onda, este último es sobre quién se ha realizado la investigación.

La campaña cada año suele estar formada por al menos 541 personas, con distintos contratos (fijos-discontinuo, de obra o servicio por parte de la empresa y trabajadores temporales). El almacén cuenta con dos turnos de trabajo, más o menos 250 trabajadores/as por cada turno. El de mañana (06:00 hasta 14:30) y otro de tarde (14:30 hasta fin de la jornada laboral) pero actualmente con el tema del coronavirus y para poder evitar las aglomeraciones el turno de la mañana sale a las 14:00 y el de la tarde entra a las 15:00.

La idea era que contestarán un total de 100 personas pero no ha sido posible, solo se ha podido obtener 70 respuestas porque algunas personas no les parecía interesante que alguien conociese como se siente en su puesto de trabajo y de qué manera le afecta esto, otros decían que sino se iba a hacer nada no iban a responder, en todo momento se les ha dicho que se intentará buscar una solución a todo ello, que el responsable de recursos humanos tendrá acceso a la resolución final para saber que medidas son las que se han de tomar dependiendo de la situación.

Se ha utilizado un conjunto de preguntas que se han diseñado para poder obtener los datos necesarios para alcanzar los objetivos que se han propuesto en el proyecto de investigación, es decir, un cuestionario. En este se puede medir el estado de engagement



en el puesto de trabajo o burnout, el nivel de inteligencia emocional y de qué manera estos tres factores afectan al rendimiento. Lo podemos ver en el Anexo.

El cuestionario se ha pasado en formato papel porque así se tenía más posibilidad para que las personas contesten en lugar de hacerlo en formato online. Ya que al pertenecer parte de la plantilla, no he tenido complicaciones en pasárselo a las personas de cargos inferiores o sin ellos y con la ayuda del responsable de recursos humanos en el caso de los altos cargos para poder llegar a las personas que tienen un cargo superior.

El periodo para recoger los datos ha sido exactamente de un mes, debido a que muchas personas no solían traer el cuestionario contestado el día en que se había acordado. Antes de empezar todo el proceso, se tuvo que solicitar autorización a la empresa para poder hacer la investigación dentro del almacén, al obtener la autorización se ha procesado a pasar los cuestionarios por la mañana, a la hora del descanso para que estuvieran todos presentes, esto ha tenido cierta dificultad porque muchas personas no prestaban atención ya que contaban con tan solo 30 minutos. También se han repartido durante la hora de trabajo, cuando se tenía algún momento para poder hablar con una persona y explicar cuál era la idea, finalmente se ha tenido que concertar otra cita con el responsable de RR.HH. para llevarle varias copias y así él se lo podía pasar a los altos cargos.

El objetivo principal es ver si en la empresa el estrés laboral afectaba más a hombres o a mujeres y observar si estas tienen un alto nivel de IE para hacer frente al estrés. Como se ha dicho anteriormente ellas son las que forman la gran parte de la plantilla y además es el número que más contestaciones he obtenido. El cuestionario lo han contestado 51 mujeres y 19 hombres.

La zona de trabajo está distribuida por secciones y a cada una de ellas se les ha puesto número, el número 1 pertenece a **almacén**, a las personas que no están en un sitio fijo, sino que van rodando, es decir, una persona que está dentro de esta sección puede ir a cualquier otra, pueden estar en las pasteras, mallas, granel, etc., dentro de esta zona encontramos a las encajadoras, trilladoras, pitufera, calibrador o precalibrado. Aquí también suele haber responsables, por ejemplo, en las pasteras donde se hace el encajado manual, tiene una responsable que se encarga de mandar a las mujeres a las demás secciones cuando se necesiten, han contestado un total de 29 personas. En el número 2 con un total de 14 respuestas, está el personal tanto de **calidad** como **marcadoras**, en este caso no se ha podido obtener la respuesta de todos los responsables de esta sección. Las **mallas** es el número 3, en esta sección no ha sido posible obtener todas las respuestas de las personas

a las que les he pasado el cuestionario, porque en cada turno hay 5 maquinistas, pero solo han contestado 7 en ambos turnos. **Granel** estaría en el número 4, se ha obtenido casi todas las respuestas excepto una, 5 en total. En este caso se ha de tener en cuenta que hay tres responsables en la sección, dos de ellos suelen estar en cada uno de los turnos (mañana o tarde) y suelen estar delante del granel controlando la entrada de las cajas para que se apilen sin ningún problema por la *Kuka* (robot que se encarga de hacer los planos para los palets). El tercer responsable tiene la función de estar en la parte de detrás, en la que salen los palets ya terminados y apilados, él suele tener un turno de 06:00 hasta las 17:30 pero cuando suele fallar alguno de los dos el se pone delante.

El 5 está la sección del **Flow & Fruit** que está formado por tres miembros en cada turno, 6 en total, donde está el responsable de la sección y los otros dos son ayudantes.

En los **altos cargos**, se ha puesto a todas las personas que tienen un cargo superior al de los responsables, como puede ser encargado de sección (cargas, entradas), encargadas de personal y jefes de producción, con un total de 6 respuestas. Y por último, el número 7 es para las personas que se encargan de la entrada del producto y a su vez la carga en los camiones del producto final, **entradas y cargas** con un total de 3 respuestas.

Uno de los instrumentos utilizados es el cuestionario del burnout, donde el Maslach Burnout Inventory-General Survey, el que no se concentra en la relación laboral que existe en el servicio entre un trabajador y el cliente, sino que suele estar compuesto por el trabajo en general. El modelo incluye relaciones con los tres factores, el agotamiento a cinismo y de cinismo a eficacia profesional.

El síndrome de estar quemado por el trabajo, se entiende como respuesta hacia el estrés laboral crónico. Debido a los cambios tanto en el entorno socioeconómico como el mercado laboral son los que ayudan que haya aumentado el síndrome de estar quemado por el trabajo actualmente. “Entre estas transformaciones se encuentran los cambios en la estructura de los sectores económicos, que han originado un fuerte crecimiento del sector servicios, y la aparición de nuevas formas de trabajo caracterizadas por la necesidad de trabajar más tiempo en contacto con las personas hacia las que se dirige el trabajo.” (Gil-Monte, Pedro, 2020).

Para solucionar este problema los autores Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson crearon la escala que ha permitido evaluar el síndrome que cualquier tipo de trabajador.

Por ejemplo, el 'agotamiento' se mide con ítems que incluyen fatiga emocional, pero sin hacer referencia explícita a 'los otros' como fuente de esas emociones negativas. El 'cinismo' refleja indiferencia y actitudes distantes hacia la gente. Finalmente, la falta de 'eficacia profesional' se refiere a la ausencia de eficacia percibida en el desarrollo del trabajo, un concepto muy cercano a las creencias de eficacia de Bandura (1997, 1999). (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró & Grau, 2000).

El punto opuesto al burnout es el engagement, aunque varios artículos solo hablan de la parte negativa que tiene la salud y el bienestar laboral, otros pocos artículos dicen que realmente no todo es negativo en el mercado laboral y que de esto malo se puede sacar algo positivo, en este caso estamos hablando del engagement.

"Mientras los trabajadores con burnout se sienten exhaustos y muestran actitudes cínicas, sus contrapartes, que presentan engagement, se sienten vigorosos y entusiasmados respecto a su trabajo." (Valdez Bonilla & Ron Murguía 2011)

La inteligencia emocional es el tercer factor que se analiza en esta investigación, ya que como se ha dicho anteriormente es uno de los componentes para poder reducir el nivel de estrés laboral. Donde se ha usada la escala de Inteligencia emocional de Wong Law (Wong & Law, 2002).

Esta escala consta de 16 afirmaciones cortas que miden cuatro aspectos de la IE-, valoración de las emociones propias (EAE), valoración de las emociones ajenas (OEA), uso de la emoción (UOE) y regulación de la emoción (ROE). Las respuestas se dan usando una escala de siete puntos, que va de 1 (totalmente en desacuerdo) a 7 (totalmente de acuerdo). (Extremera Pacheco, Rey & Sánchez-Álvarez, 2019)

En la investigación realizada por estos autores en una Universidad de Málaga, resuelve que las mujeres son las que consiguieron la puntuación más alta respecto a la de los hombres en la evaluación de las emociones y sobretodo en la Inteligencia Emocional.

Rendimiento laboral, en este caso para poder medirlo se ha utilizado el método IWPQ 1.0. que trata por 3 escalas (rendimiento de la tarea, rendimiento del contexto y el comportamiento laboral contraproducente) formado por 18 ítems. En este caso se conocerá de qué manera afectan los factores de una manera positiva o negativa al rendimiento laboral.

Utilizando el cuestionario se ha podido averiguar en qué nivel de inteligencia, burnout, engagement o estrés es en el que se encuentra cada sujeto investigado.

En el Anexo 1, podemos encontrar el cuestionario exacto con las preguntas que debían responder los encuestados/as que se ha utilizado para llevar a cabo esta investigación. , es la plantilla del cuestionario que se ha utilizado para la investigación.

En el Anexo 2, se ha adjuntado un cuestionario contestado por una de las trabajadoras que pertenece a la sección de marcadoras, se ha puesto como ejemplo porque en comparación con todos los demás es el único en que hay notas que se han puesto sin que se le solicite a la trabajadora.

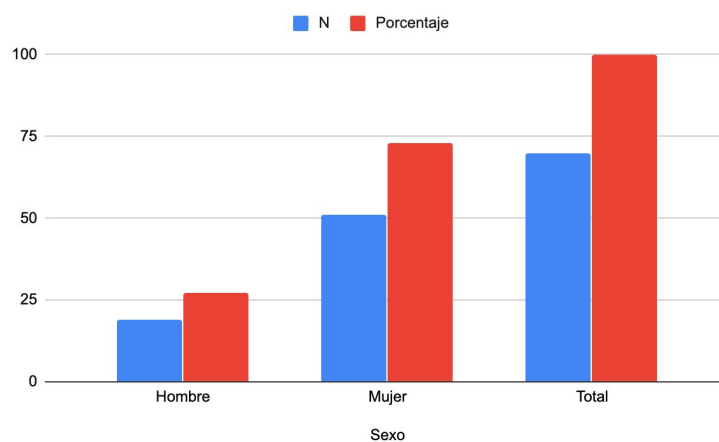
## 4. RESULTADOS

Para averiguar y dar una solución a las preguntas de la investigación y los objetivos que se han planteado para llevar a cabo este trabajo. Se ha puesto en la práctica mediante distintos tipos de análisis estadísticos. A continuación, se presenta una descripción de los procedimientos utilizados para el análisis preliminar y exploratorio de los datos.

En las tablas como se ha explicado en el apartado anterior, el número de personas que han contestado al cuestionario que lo vemos reflejado en la tabla 6 han sido 70 personas siendo 19 hombres y 51 mujeres, dentro del cuestionario el sexo se identifica con un número siendo 1 hombre y 2 mujer.

En la gráfica 1, se observa de una manera más representativa el número de personas que han contestado.

Gráfica 1: Número de sujetos.



El departamento (tabla 7) se ha distribuido en 7 secciones, con una abundante respuesta en el almacén con 29 respuestas, 25 mujeres y 4 hombres. En calidad se ha obtenido un total de 14 respuestas, con una única respuesta de hombre en el que el es el responsable de esta sección con otros 2 responsables de los que no se ha obtenido respuestas las otras son 13 mujeres con 9 respuestas de la sección de calidad y 4 de marcadoras. En tercer lugar, aparecen las mallas que se ha obtenido 6 respuestas de mujeres y 1 de hombre. Granel, las 3 respuestas que hay son de los responsables de la sección y las otras 2 son de las ayudantes que están con ellos. En el Flow&Fruit está formado por tres personas en cada turno, en el se encuentra el responsable de la sección con dos ayudantes, un hombre y una mujer. Los altos cargos son en la que menos respuestas se ha obtenido, ya que está formado por encargados/as de sección, confección, entrada y salida de mercancía, de personal... Con 6 respuestas de 3 mujeres y 3 hombres. Y por último está el departamento de entradas/cargas con 3 respuestas 2 hombres y 1 mujer.

También en la jerarquía (tabla 8) se ha utilizado el mismo criterio que para el sexo siendo 1 “con personal a cargo” y 2 “sin personal a cargo”, el número de personas que tienen bajo su mando a una persona a cargo, ya sea encargado o responsable de sección ha sido de 15 respuestas y el restante, 55 son personas que no tienen ningún cargo específico.

Tabla 6: Frecuencias.

Sexo		
	N	Porcentaje
Hombre	19	27.1
Mujer	51	72.9
Total	70	100

Tabla 7: Departamento.

Departamento		
	N	Porcentaje válido
Almacén	29	41.4
Calidad	14	20

<u>Mallas</u>	<u>7</u>	<u>10</u>
<u>Granel</u>	<u>5</u>	<u>7,1</u>
<u>Flow&amp;Fruit</u>	<u>6</u>	<u>8,6</u>
<u>Altos cargos</u>	<u>6</u>	<u>8,6</u>
<u>Entradas/cargas</u>	<u>3</u>	<u>4,3</u>

Tabla 8: Jerarquía.

<u><b>Jerarquía</b></u>		
	<u><b>N</b></u>	<u><b>Porcentaje</b></u>
<u>Con personal a cargo</u>	<u>15</u>	<u>25,5</u>
<u>Sin personal a cargo</u>	<u>55</u>	<u>78,8</u>
<u>Total</u>	<u>70</u>	<u>100</u>

En los estadísticos descriptivos, diferenciales y correlaciones, el análisis preliminar se ha realizado mediante estadísticos: mediante la media y desviación típica de todas las variables cuantitativas y las frecuencias de las cualitativas. Usándolo tanto para la muestra global como cada apartado de muestra por separado entre hombres y mujeres. Para analizar la fiabilidad del cuestionario se ha utilizado el cuestionario alfa de Cronbach de cada una de las escalas que se han utilizado, el valor debe ser superior a '70 (70%). En el caso de la investigación la fiabilidad en la inteligencia emocional (tabla 10) ha sido de un ,89 y en el burnout (tabla 11) de un ,78, esto quiere decir, que no hubo ningún ítem que hiciera que esta fiabilidad fuera negativa o la eliminaría. También se ha llevado a cabo el análisis de datos para poder examinar las posibles diferencias que existen en cada una de las variables entre hombres y mujeres. Este procedimiento de análisis de datos para comprobar si existe diferencias de género. "El alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y cuya denominación Alfa fue realizada por Cronbach en 1951". (Wikipedia)

En el trabajo se calcularon los indicadores estadísticos descriptivos básicos. El primero es la edad de los trabajadores/as demostrado en la tabla 9, donde el mínimo es 22 años de un

joven trabajador que pertenece a la sección de entradas de la mercancía y el máximo de edad es 62 años de un carretillero que se encarga de transportar el material necesario para poder llevar a cabo el trabajo del encajado, flow&fruit, cartón, etc, siendo la media de edad de 36,63 y la desviación es 10,67. Y la otra variable es la antigüedad en la empresa, el mínimo está en 3 meses que corresponde a una mujer que ha entrado en la campaña de este año y el máximo es 300 meses, en este caso la media es 66,60 y la desviación 67,83.

Tabla 9: Estadísticos descriptivos (N=70).

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Típica
Edad	22	62	36,63	10,67
Antigüedad empresa*	3	300	66,60	67,83

\*La antigüedad en la empresa se refleja en meses

Tabla 10: Inteligencia Emocional.

Estadísticas de fiabilidad
<u>Alfa de Cronbach</u>
<u>.89</u>

Como se ha explicado durante el trabajo:

El burnout es un síndrome que resulta básicamente de la interacción del trabajador con el ambiente laboral o también producto de las relaciones interpersonales entre el trabajador y las personas para las que trabaja. Así, el desarrollo de este síndrome dependerá, básicamente de tres tipos de variables: Variables individuales, variables sociales y variables organizacionales. (Bresó, 2008).

El síndrome de estar quemado por el trabajo tiene tres dimensiones, el agotamiento que consiste en la sensación de no poder dar más de uno mismo, el cinismo que no tiene nada que ver con el trabajo sino con su entorno y la ineficacia profesional que es la sensación de pensar que no se está haciendo lo que se debe y que en ocasiones se es incompetente en el trabajo.

En la estadística de fiabilidad del burnout se ha apreciado que es positivo ya que el resultado obtenido es ,78.

Tabla 11: Burnout.

Estadística de fiabilidad
<u>Alfa de Cronbach</u>
<u>.78</u>

En la tabla 12 podemos observar la prueba T en las diferencias de burnout dependiendo del sexo. El caso del **agotamiento emocional**, no encontramos gran diferencia entre hombres (19 respuestas) y mujeres (51 respuestas) porque el resultado de ambos es medio alto (2,1-2,8), la media de los hombres es de 2,83 y en las mujeres es de 2,64. La desviación típica en los hombres es de 1,62 y en mujeres es de 1,56 y la significación es de ,65.

En el **cinismo** podemos encontrar lo mismo pero con una pequeña diferencia, en los hombres es alto (2,26-4) siendo su resultado de 2,35 y en las mujeres se encuentran en un nivel medio alto (1,25-2,25) con un resultado de 1,64. En la desviación típica en los hombres es de 1,94 y el de las mujeres de 1,57 y la significación de ,11.

Por último, **la eficacia personal** se observa que sucede lo mismo que en los caso anteriores no suele haber gran diferencia y se encuentra en el nivel medio alto (4,51-5,16) siendo el resultado en los hombres de 4,86 y el de las mujeres de 4,84 se puede decir que se encuentra por encima de la media que es 4,45 y en el caso de la desviación típica en los hombres es de ,74 y ,92 en el caso de las mujeres, con una significación de ,94.

Como hemos dicho el burnout afecta tanto a hombres como a mujeres, ambas tienen un nivel medio alto, esto es debido a que la muestra de hombres es menor a la de las mujeres y a su vez, que la organización está formada por casi un 80% de mujeres tanto en altos cargos como en cargos inferiores, es decir, se trata de una organización feminizada debido a que la mano de obra que se busca suele ser de encajadoras, cosa que los hombres no hacen.

Tabla 12: Prueba T (Diferencias entre MUJERES y HOMBRES).

	<u>Sexo</u>	<u>N</u>	<u>Media</u>	<u>Desv. Típica</u>	<u>Significación</u>
--	-------------	----------	--------------	---------------------	----------------------



<u>Agotamiento emocional</u>	<u>Hombre</u>	<u>19</u>	<u>2.83</u>	<u>1.62</u>	<u>.65</u>
	<u>Mujer</u>	<u>51</u>	<u>2.64</u>	<u>1.56</u>	
<u>Cinismo</u>	<u>Hombre</u>	<u>19</u>	<u>2.35</u>	<u>1.94</u>	<u>.11</u>
	<u>Mujer</u>	<u>51</u>	<u>1.64</u>	<u>1.57</u>	
<u>Eficacia profesional</u>	<u>Hombre</u>	<u>19</u>	<u>4.86</u>	<u>0.74</u>	<u>.94</u>
	<u>Mujer</u>	<u>51</u>	<u>4.84</u>	<u>0.92</u>	

El coeficiente de Pearson es un índice en el que los valores absolutos oscilan entre 0 y 1. Si está más cerca de 1, esto quiere decir, que la correlación será mayor, y en el caso de que sea menor estará más hacia 0. En la tabla 13 se demuestra las distintas correlaciones que hay en burnout (Agotamiento emocional-cinismo, agotamiento emocional-eficacia profesional burnout y cinismo-eficacia profesional burnout) y la inteligencia emocional (Percepción intrapersonal, percepción interpersonal, asimilación emocional y regulación emocional) con los distintos constructores de cada elemento.

Dentro del burnout podemos encontrar que hay una relación entre el agotamiento emocional y el cinismo siendo significativo de ,58\*\*, en el caso de agotamiento emocional-eficacia profesional burnout no se encuentra que haya una relación ya que el número obtenido es -,16 no significativo y tampoco observamos que haya relación entre cinismo-eficacia profesional burnout. También encontramos relación significativa entre cinismo burnout y entre eficacia profesional burnout de -,49\*\*.

En la inteligencia emocional a simple vista podemos ver que existe relación significativa entre los constructores. En el primer constructor, la percepción intrapersonal que tiene relación con percepción interpersonal de ,84\*\*, asimilación emocional ,74\*\* y regulación emocional ,79. Esto mismo pasa con los demás elementos, la relación es positiva y significativa entre ellos.

La conexión que existe entre los distintos elementos también es significativa, el primero tiene que ver entre cinismo y percepción intrapersonal siendo significativa en -,49\*\* y la IE poco significativa en ,23\*. En la eficacia profesional burnout tienen correspondencia con la percepción intrapersonal ,24\* e interpersonal ,33\*\*, asimilación emocional significativa con ,36\*\*, también con regulación emocional ,28\*\* y la IE ,33\*\*. La percepción intrapersonal está

relacionada con la eficacia profesional burnout significativa en ,03\*\* y la percepción interpersonal ,33\*\* con cinismo. La asimilación emocional con eficacia profesional burnout significativa en ,36\*\* y por último la regulación emocional con cinismo burnout poco significativa en ,23\* y significativa ,28\*\* con eficacia.

La relación que encontramos entre la inteligencia emocional y el burnout es poco significativa -,23\*, una correlación negativa perfecta esto es debido a que uno de los elementos suele ser la causa del otro.

Tabla 13: Correlaciones.

<b>Correlaciones</b>								
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Agotamiento emocional	1	,58**	-,16	-,10	-,13	-,13	-,12	-,013
2. Cinismo burnout	,58**	1	-,49**	-,23*	-,19	,21	-,23	-,23*
3. Eficacia profesional burnout	-,16	-,49**	1	,24*	,33**	,36**	,28**	,33**
4. Percepción intrapersonal	-,37	-,03	,03**	1	,84**	,74**	,79**	,91**
5. Percepción interpersonal	-,13	-,19	,33**	,84**	1	,79**	,78**	,93**
6. Asimilación emocional	-,13	-,21	,36**	,74**	,79**	1	,85**	,91**
7. Regulación emocional	-,12	-,23*	,28**	,79**	,78**	,85**	1	,93
8. IE total	-,13	-,23*	,33**	,91**	,93**	,91**	,93**	1

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

## 5. DISCUSIÓN

El mercado laboral tanto en España como en la Comunidad Valencia en el sector primario, el número de mujeres que lo ocupan es menor que el de los hombres pero con el paso del tiempo se ha ido aumentando la población femenina en el sector masculinizado aunque sea en menor medida. En el caso de los almacenes la cosa no suele ser así, las mujeres son la mano de obra de estas empresas, ellas ocupan el % más alto y el número de hombres es menor porque son ellas las que se les ha asignado esa determinada tarea y cosa que los hombres no pueden hacer.

La inteligencia emocional es la capacidad para conocer nuestras propias emociones y la de los demás mientras que el estrés se produce cuando las demandas externas superan a los recursos internos, aplicado al mundo laboral aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan a las capacidades personales para hacerles frente.

En varias investigaciones se ha concluido que la IE puede usarse como modelador para controlar el estrés por eso la persona que tiene un nivel alto de inteligencia emocional le será más sencillo hacer frente a una situación que le puede causar estrés.

En cuanto al género, también varios autores dicen que suele afectar más a los hombres y otras que suelen ser en las mujeres. Pero todo esto depende la situación y la circunstancia en que se encuentra cada individuo.

En esta investigación se ha utilizado un cuestionario para conocer distintos aspectos y su nivel en engagement, burnout, rendimiento e inteligencia emocional.

Después de todo lo que hemos hablado se ha de tener claro que el objetivo principal de este trabajo es el conocer si dentro de una organización hortofrutícola el estrés laboral afecta a las mujeres y si la inteligencia emocional actúa como modelador en contra del estrés. Aquí hemos visto de que si, las mujeres son afectadas por estrés de la misma manera que sus compañeros, no hay gran diferencia entre ambos géneros pero las mujeres con un nivel alto de IE son capaces de hacer frente al estrés que conviven, algunas investigaciones han concluido que depende de qué circunstancias el estrés puede afectar más a las mujeres que a los hombres y viceversa. En este caso la hipótesis era que las mujeres suelen ser las que tienen mayor posibilidad de sufrir estrés en relación con los hombres.

En los resultados hemos observado que esta hipótesis no se da del todo, el sector en que se encuentra esta empresa es feminizado y debido que su mayoría de la plantilla son mujeres, ellas han de intentar rebajar los niveles de estrés para que el trabajo pueda salir. La mujeres ahí dentro ocupan tanto altos cargos como sin cargos, puede ser que debidas a ciertas circunstancias el estrés les afecte a ellas pero como se ha explicado anteriormente se usa la IE como amortiguador para evitarlo.

Si nos fijamos en la muestra que se ha utilizado, veremos que el número de mujeres que han contestado, 51, en frente de los 19 que son hombres, por eso la hipótesis que se quería investigar no se ha dado debido a que el número del colectivo masculino es menor esto ha

hecho que el estrés les afecta más a ellos que a ellas pero no ha habido gran diferencia en los resultados ya que ambos están en un nivel medio-alto.

A continuación explicaré mi situación como trabajadora dentro de la empresa y algunas circunstancias laborales que se dan debido al estrés.

Como trabajadora dentro de esta organización he de decir que mi experiencia ha sido bastante buena, es algo que no me esperaba porque casi siempre se ha considerado como un trabajo inferior, pero yo nunca había tenido esa idea. Aún recuerdo ese viernes 25 de julio del 2019, en el que daba comienzo a esta experiencia, supuestamente debería haber estado disfrutando del verano por el hecho de haber terminado mi tercer curso de carrera, pero no fue así ya que me surgió esta oferta de trabajo y decidí probar. En septiembre daba por finalizada esta aventura puesto que la faena había disminuido y yo solamente tenía un contrato temporal de obra y servicio. Septiembre. Rutina. Vuelta a la universidad. Último curso. ¿Enserio habían pasado cuatro cursos?

Enfocada en las clases, el 25 de octubre recibí una llamada por parte del Departamento de Recursos Humanos, para volver a trabajar con ellos, pero esta vez no sería de ETT sino de empresa, cosa que me facilitaría compaginar mis estudios con el trabajo. Dado al hecho de estudiar no podía trabajar a horario normal, como los demás trabajadores, asimismo hablé con el responsable de RRHH para que me pudiese ofrecer un horario para poder compaginar mis estudios con este trabajo. Me propuso trabajar las tardes con un horario de 14:30 a 23:00, de lunes a viernes completando las 40 horas semanales. Los días que solía tener examen si veía que me falta tamaño pedía algún día libre para poder estudiar y podía ir los sábados a recuperar las horas perdidas o tenía la posibilidad de entrar a las 15:00. Pensé que no sería capaz de compaginar tantas horas con los estudios, ya que por la mañana estaba casi todo el día en la Universidad e incluso había días que llegaba bastante justa.

Me gustaría destacar una frase que me dijo una de las encargadas a modo de consejo cuando le pregunté acerca de la posibilidad de un turno especial para poder compaginar mis estudios con el trabajo, su respuesta fue la siguiente, *Una persona ha de estar al 100% en una cosa, ha de dar todo en cada momento y por eso mismo en tu caso lo veo bastante complicado el que puedas sacar rendimiento en ambas cosas*. Me sorprendió bastante su respuesta y me hizo cuestionarme mis propias capacidades. ¿Me veía realmente preparada para eso? ¿Enserio era capaz? Gracias al apoyo de mi familia y al empeño que le puse, actualmente he superado mis propias expectativas hacia mi misma.

Gracias a esta experiencia laboral, he puesto en práctica ciertas cosas que he ido aprendiendo a lo largo de mi tres cursos de carrera, como el trato personal, el control de las emociones, la expectativas de superación, entre otras cosas. Poco a poco comienzas a desarrollar habilidades para no mezclar lo personal con lo profesional, cosa que algunas personas de esta labor no logran llevar a cabo.

El personal de esta ocupación es bastante variado, hay gente que enfoca todo su empeño en ello, llegando a creer que no hay más allá que el trabajo y he llegado a la conclusión de que se las podría considerar *adictas al trabajo*, no obstante hay empleados que dedican el mínimo esfuerzo en su labor, dejando que los demás sean los que se encarguen de realizar la faena mientras que ellos solo se paran a observar, realmente esta situación suele afectar a las demás personas porque piensas que ellos si lo pueden hacer pero los otros no, se podría definir como favoritismo. Luego están los que sacan la faena con el esfuerzo necesario, es decir, son las personas que van ahí solo para trabajar y nada más. Lo que he de decir es que sin ninguna de estas personas el almacén no sería el mismo, ya que existe variedad y cada una de esos individuos hacen especial el trabajo.

Me gustaría destacar las millones de anécdotas que muchas mujeres me han ido contado acerca del almacén, tal como la promoción de compañeros, el crecimiento de la producción, los conflictos, las navidades, los veranos y un largo etcétera. Pero sin duda alguna, lo que más valoro son las historias personales en las que las mujeres te abren su corazón y te cuentan hechos de su vida que de una manera u otra te llegan a impresionar y te hacen reflexionar sobre ella. Al ser una persona joven, siempre me he relacionado en mi entorno, con gente de mi misma edad, gente de la universidad, de mi misma mentalidad... pero el hecho de haberme relacionado con tal variedad de personas, me ha hecho sentir que estos meses he crecido como persona y he aprendido muchas cosas que no hubiese aprendido en mi ambiente.

Son demasiados los individuos a los que les ha impresionado el hecho de que una universitaria joven haya decidido trabajar y compaginarlo con los estudios, tanto que incluso he recibido comentarios negativos acerca de esto. También son muchas las personas que me han apoyado y me han alabado con comentarios positivos en los que me han aconsejado que debería centrar todo mi empeño en mis estudios para así poder labrar un futuro mejor y que siempre tuviese en mente que este trabajo es algo temporal. Con esto, me viene a la mente una conversación que tuve con una compañera en la sección de granel sobre mis estudios, le informé un poco de mi situación en los estudios y mis futuras expectativas acerca de esto. Asimismo se quedó impresionada y en ese momento ella me

comentó que si no se hubiese quedado embarazada tan joven le hubiese gustado haber estudiado psicología psiquiátrica, de verdad que me sorprendió de que alguien ahí dentro tuviese la idea de cambiar su pasado y se hubiese formado en lo que más le gustaba pero que por distintas circunstancias de la vida le fue imposible.

Llegados a este punto, seguramente te cuestiones cómo decidí seleccionar a este colectivo para mi Trabajo de Fin de Grado. Hago hincapié en la flexibilidad por el hecho de que si hubiese escogido otra empresa tendría que haber dedicado más tiempo en ir a la organización y tendría que haberlo hecho con gente desconocida que quien sabe si hubiesen aceptado realizar los cuestionarios. Asimismo añadido las facilidades que me ha dado la organización para llevar a cabo la investigación y de igual forma recalco el propio interés para conocer más el ambiente en el que estaba rodeada.

Después de varios meses investigando un poco más sobre la empresa y pasando los cuestionarios a los individuos, llegamos finalmente a las conclusiones propias que he extraído:

Me gustaría comenzar con una conversación que tuve con una compañera (que lleva 15 años en el almacén), recuerdo literalmente las frases que me dijo: *Me ha fastidiado que, en Navidad, la cesta se la hayan dado a las personas que tienen un plus (algún cargo) y nosotras que somos fijas, las que hemos hecho que esta empresa sea lo que actualmente es. Me da rabia que entre una persona después de mí y le den la cesta por el hecho que este colocando en un lugar, me hubiese cabreado menos si la cesta se hubiese dado de una manera menos descarado que se la den delante de tu cara.*

Con esto me refiero a la poca valoración que se tiene hacia las personas que no tienen ningún cargo pero que han hecho que el almacén sea lo que es, la valoración del personal dentro de las prácticas de Recursos Humanos es un elemento fundamental en cualquier empresa porque hace que el rendimiento de los trabajadores/as aumente, también el empleado/a hace el trabajo con todo el esfuerzo necesario para que se le tenga en cuenta y sino se valora de una manera adecuado puede perjudicar a la plantilla haciendo que cambie de manera negativa. Algunos autores recomiendan que esta valoración se debería hacer una vez al año y de esta manera se podrá conocer cuales son las actitudes y las intranquilidades de las personas que forman el almacén.

La empatía. Se define como la capacidad de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo. Cuesta creer que muchas personas me hayan hablado de la poca empatía que hay debido a que

cada uno se interesa por sí mismo sin observar que es lo que sucede a su alrededor. Incluyo aquí al puesto de las marcadoras. Ellas mismas saben que muchos piensan que es simplemente estar delante de un ordenador y sacar una etiqueta, de igual manera les molesta que cuando se esté intentando marcar un palet que acaba de salir de la flejadora vengan y te hablen 10 personas a la vez, cada una de ellas pidiéndote una cosa diferente: *Uno exige etiquetas para un palet de naranja, otro te las pide para el melón, alguno te pregunta cuantos palets quedan por salir, etc. así todos a la vez y no te da tiempo de apuntar que es lo que quiere cada uno, has de estar muy atenta porque sino te pierdes con tanta información que te dan.* Cuando estás inmersa en este puesto te das cuenta de que es todo lo contrario, has de estar atenta a los cambios, a los palets que salen, a lo que te piden, anotar el tipo de naranja y el calibre que van a tirar en cada máquina. Pongo de ejemplo a las marcadoras puesto que he tenido el privilegio de poder trabajar con ellas y conocer un poco más su situación, pero con la falta de empatía incluyo a la mayoría de los cargos. La empatía, va más allá del ponerse en el lugar de la otra persona, al tratarse de uno de los 4 conceptos que forman la Inteligencia Emocional.

Otro tema que también me han comunicado ha sido el de la promoción. La promoción, el ascenso de una persona a un cargo, como el de responsable de mallas o de granel, controladora de la calidad, marcadora, maquinista... La promoción laboral en esta empresa ha sido uno de los conceptos más críticos, por parte de los individuos que han realizado el cuestionario puesto que siempre se eleva a personal que proviene de una Empresa Temporal de Trabajo, en vez de al propio personal que lleva varios años trabajando con ellos y que solo espera que se le elija para un dicho cargo. Al principio muchos se esfuerzan para obtener un ascenso pero como con el paso del tiempo esto no se produce y se observa que se eleva a otro individuo que acaba de empezar, se arriba a la frustración. Esta causa lleva a una de las peores consecuencias cuando llevas varios años en un trabajo y es a la desmotivación laboral.

Generalmente he de decir que estoy satisfecha de formar parte de la empresa, en poco tiempo he aprendido a valorar lo que es trabajar para obtener un salario a final de mes, aprendes de las personas que llevan bastante tiempo allí, ellas son las que te enseñan el funcionamiento dentro del almacén. Como he dicho he conocido a personas totalmente distintas cada una con sus pros y sus contras, pero aún así me han hecho que me sienta agusto y que forme parte de la empresa en la que estoy. También me han enseñado de que las mujeres a pesar de todo lo que viven allí dentro, han sido capaces de levantar al almacén, han aprendido a controlar sus emociones para poder trabajar su nivel de estrés.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcalde de Hoyos, J (2010). Estrés laboral. Recuperado de: [https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud\\_5af958726e177\\_estres\\_laboral\\_info\\_rme\\_pslt.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5af958726e177_estres_laboral_info_rme_pslt.pdf)

Ba Gutiérrez, D. Orós Pascual, M.P. (2017). Los riesgos psicosociales desde una perspectiva psicológico. Evaluación en una asesoría laboral. Recuperado de: <http://zaguan.unizar.es/record/64141/files/TAZ-TFG-2017-3064.pdf>:

Benito de la Fuente, S. (2018) Inteligencia Emocional como Factor Influyente del Estrés en Enfermería El poder de las emociones. Recuperado de : [https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/684680/benito\\_%20de%20la%20fuerza%20de%20la%20inteligencia%20emocional%20como%20factor%20influyente%20del%20estres%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uam.es/xmlui/bitstream/handle/10486/684680/benito_%20de%20la%20fuerza%20de%20la%20inteligencia%20emocional%20como%20factor%20influyente%20del%20estres%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bresó. E (2008). Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición. Recuperado de: [https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_732.pdf/bf45e644-2986-42b0-b9a5-ce5bef2917bd](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_732.pdf/bf45e644-2986-42b0-b9a5-ce5bef2917bd)

Concepción Herrera. C (2016). Inteligencia emocional en la empresa: diferentes percepciones entre directivos y futuros profesionales. Recuperado de: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/1959/INTELIGENCIA%20EMOCIONAL%20EN%20LA%20EMPRESADIFERENTES%20PERCEPCIONES%20ENTRE%20DIRECTIVOS%20Y%20FUTUROS%20PROFESIONALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Extremera Pacheco, N. Rey, L. and Sánchez-Álvarez N. (2019). Validation of the Spanish version of the Wong Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS-S). Recuperado de: <http://www.psicothema.com/pdf/4520.pdf>

Galán Amador, M. (2009). Definición de cuestionario. Recuperado de: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html>

González Morales, M<sup>a</sup>.G. (2006). Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: el papel del género. Recuperado de: <https://www.uv.es/maglogon/GonzalezMorales2006TESIS.pdf>



González Morales, M<sup>a</sup>.G. (2017). Estrés laboral y síndrome del burnout en docentes de secundaria. Recuperado de: [https://biblioteca.unirioja.es/tfe\\_e/TFE002656.pdf](https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE002656.pdf)

INE. (2020). Ocupados por tipo de jornada, sexo y sector económico. Recuperado de: <https://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=3963&L=0>

INE. (2020.) Ocupados por sector económico, sexo y comunidad autónoma. Valores absolutos. Recuperado de: <https://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=4228&L=0>

Nieto Rangel, A. (2012). Inteligencia emocional. Recuperado de: <https://www.aadidess.com/wp-content/uploads/2019/06/inteligencia-emocional.pdf>

Paris, L. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/Fulltext/Files/Tc111836.Pdf>

Ramos, V. y Jordao, F. (2014) Género y Estrés Laboral: Semejanzas y Diferencias de Acuerdo a Factores de Riesgo y Mecanismos de Coping. Recuperado de: <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/117488/2/236621.pdf>

Salanova, M. Schaufeli, W. Llorens, S. Peiró, J and Grau, R. (2000). Desde el “burnout” al “engagement”: ¿una nueva perspectiva? Recuperado de: <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/63236.pdf>

Selye, H. (Sin fecha) ¿Qué es el estrés laboral? Recuperado de: <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>

Sin autor. (Sin fecha) Coeficiente de correlación lineal de Pearson. Recuperado de: <https://personal.us.es/vararey/adatos2/correlacion.pdf>

Sin autor (Sin fecha) Resultados. Recuperado de: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lps/ayala\\_m\\_al/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lps/ayala_m_al/capitulo3.pdf)

Sin autor (Sin fecha) Significado de empatía. Recuperado de: <https://www.significados.com/empatia/>

Valdez Bonilla, H. Ron Murguía, C. (2011). Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo. Recuperado de: [https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test\\_manual\\_UWES\\_Hispanic.pdf](https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Hispanic.pdf)

## 7. ANEXOS

### INSTRUCCIONES

A continuación encontrará una serie de cuestionarios con los que se pretende evaluar diferentes aspectos relacionadas con su trabajo. Con esto se busca comprobar cómo se encuentran los trabajadores de la empresa, y a raíz de los resultados obtenidos, mejorar la situación.

Es importante señalar que estos datos son recogidos para fines de investigación y serán utilizados de forma anónima.

Finalmente, le recordamos que debe responder con sinceridad y sin pensar las respuestas demasiado, ya que de lo contrario los resultados obtenidos no serán útiles.

Por favor, lea cuidadosamente todos los cuestionarios sin dejarse ningún punto sin contestar. Gracias por su colaboración.

\* Obligatoria

Código (escriba el código facilitado por su empresa o el investigador correspondiente) \*

.....

Sexo \*

☐ Hombre

☐ Mujer

Edad \*

.....

Departamento \*

.....

Antigüedad en la empresa \*

.....

Antigüedad en el puesto \*

.....

Iniciales de su supervisor inmediato (Por ejemplo: RL si su nombre es Rubén López) \*

.....

Jerarquía \*

☐ Con personal a mi cargo

☐ Sin personal a mi cargo

☐ Altres:

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta e indique si se ha sentido de esa forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 0 a 6):

0. Nunca

1. Casi nunca/Pocas veces al año

2. Algunas veces/Una vez al mes

3. Regularmente/Pocas veces al mes

4. Bastantes veces/Una vez por semana

5. Casi siempre/Varias veces por semana

## 6. Siempre/Todos los días

**1. En mi trabajo me siento lleno de energía \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**3. Estoy entusiasmado con mi trabajo \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**4. Mi trabajo me inspira \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**5. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**6. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**7. Estoy orgulloso del trabajo que hago \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**8. Estoy inmerso en mi trabajo \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**9. Me “dejo llevar” por mi trabajo \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos que responda sinceramente, ya que no existen respuestas correctas o incorrectas.

Si nunca se ha sentido así conteste ‘0’ (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 0 a 6):

0. Nunca

1. Casi nunca/Pocas veces al año

2. Algunas veces/Una vez al mes

3. Regularmente/Pocas veces al mes

4. Bastantes veces/Una vez por semana

5. Casi siempre/Varias veces por semana

6. Siempre/Todos los días

**1. Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo. \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**2. Estoy “consumido” al final de un día de trabajo. \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**\*3. Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo. \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**4. Trabajar todo el día es una tensión para mí. \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**5. Puedo resolver de manera eficaz los problemas que me surgen en mi trabajo. \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**6. Estoy “quemado” por el trabajo. \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**7. Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización. \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**8. He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto. \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**9. He perdido entusiasmo por mi trabajo. \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**10. En mi opinión soy bueno en mi puesto. \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**11. Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo. \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**12. He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto. \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**13. Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo. \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**14. Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo. \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**15. En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas.**

\*

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

A continuación encontrará una serie de enunciados relacionados con su trabajo. Debe contestar indicando un valor de '0' (raramente/nunca) a '4' (a menudo/siempre). Le pedimos que responda sinceramente, ya que no existen respuestas correctas o incorrectas.

**1. He logrado planificar mi trabajo para poder hacerlo todo a tiempo. \***

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

**2. Mi planificación ha sido óptima. \***

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

**3. He sido consciente de los resultados que tenía que conseguir. \***

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

**4. He sido capaz de separar los aspectos principales del trabajo de los secundarios. \***

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

**5. He sido capaz de hacer bien mi trabajo empleando el mínimo tiempo y esfuerzo posible. \***

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

**6. He asumido responsabilidades adicionales. \***

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

**7. He empezado nuevas tareas por mi cuenta, una vez finalizadas las anteriores. \***

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

**8. Cuando he tenido la oportunidad, he asumido tareas desafiantes en el trabajo. \***

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

**9. He trabajado para mantener actualizados mis conocimientos profesionales. \***

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

**10. He trabajado para mantener actualizadas mis habilidades profesionales. \***

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

**11. Se me han ocurrido soluciones creativas para los problemas que han surgido. \***

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

**12. He buscado nuevos retos en mi trabajo. \***

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

**13. He participado activamente en las reuniones de trabajo. \***

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

**14. Me he quejado de asuntos irrelevantes en el trabajo. \***

Nunca 0 1 2 3 4 A menudo

**15. En el trabajo, he hecho los problemas más grandes de lo que eran en realidad. \***

Nunca 0 1 2 3 4 A menudo

**16. En el trabajo, me he centrado más en los aspectos negativos que en los positivos. \***

Nunca 0 1 2 3 4 A menudo

**17. He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo. \***

Nunca 0 1 2 3 4 A menudo

**18. He hablado con personas ajenas a mi empresa sobre los aspectos negativos de mi trabajo. \***

Nunca 0 1 2 3 4 A menudo

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas.

**1. La mayoría de las veces sé distinguir porqué tengo ciertos sentimientos \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**2. Tengo una buena comprensión de mis propias emociones \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**3. Realmente comprendo lo que yo siento \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**4. Siempre sé si estoy o no estoy feliz \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**5. Conozco siempre las emociones de mis amigos a través de sus comportamientos \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**6. Soy un buen observador de las emociones de los demás \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**7. Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**8. Tengo una buena comprensión de las emociones de las personas que me rodean \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**9. Siempre me fijo metas y luego intento hacerlo lo mejor para alcanzarlas \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**10. Siempre me digo a mi mismo que soy una persona competente \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**11. Soy una persona auto-motivadora \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**12. Siempre me animo a mi mismo para hacerlo lo mejor que pueda \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**13. Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades de manera racional \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**14. Soy capaz de controlar mis propias emociones \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**15. Me puedo calmar fácilmente cuando me siento enfadado \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**16. Tengo un buen control de mis propias emociones \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

Este segundo archivo es un cuestionario contestado por una trabajadora que forma parte de sección de marcadora. En el podemos observar que hay algunas anotaciones que ha realizado la persona investigada sin que nadie se lo pidiese.

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta e indique si se ha sentido de esa forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 0 a 6):

0. Nunca  
 1. Casi nunca/Pocas veces al año  
 2. Algunas veces/Una vez al mes  
 3. Regularmente/Pocas veces al mes  
 4. Bastantes veces/Una vez por semana  
 5. Casi siempre/Varias veces por semana  
 6. Siempre/Todos los días

**1. En mi trabajo me siento lleno de energía \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

*NO QUEDA OTRA, SI NO NO SALE LA FAENA*

**2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**3. Estoy entusiasmado con mi trabajo \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**4. Mi trabajo me inspira \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**5. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**6. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

*CUANDO NO ME AGOBIA NADIE*

**7. Estoy orgulloso del trabajo que hago \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

*YO SI PERO NO LO VALORAN*

**8. Estoy inmerso en mi trabajo \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**9. Me "dejo llevar" por mi trabajo \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos que responda sinceramente, ya que no existen respuestas correctas o incorrectas.

Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 0 a 6):

0. Nunca  
 1. Casi nunca/Pocas veces al año  
 2. Algunas veces/Una vez al mes  
 3. Regularmente/Pocas veces al mes  
 4. Bastantes veces/Una vez por semana  
 5. Casi siempre/Varias veces por semana  
 6. Siempre/Todos los días

**1. Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo. \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

**2. Estoy "consumido" al final de un día de trabajo. \***

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

- \*3. Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo. \***  
Nunca ☒ 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días
- 4. Trabajar todo el día es una tensión para mí. \***  
Nunca 0 1 2 3 4 5 ☒ 6 Siempre/Todos los días
- 5. Puedo resolver de manera eficaz los problemas que me surgen en mi trabajo. \***  
Nunca 0 1 2 3 4 5 ☒ 6 Siempre/Todos los días
- 6. Estoy "quemado" por el trabajo. \***  
Nunca 0 1 2 3 4 5 ☒ 6 Siempre/Todos los días
- 7. Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización. \***  
Nunca 0 1 2 3 4 5 ☒ 6 Siempre/Todos los días
- 8. He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto. \***  
Nunca 0 1 2 3 4 5 ☒ 6 Siempre/Todos los días
- 9. He perdido entusiasmo por mi trabajo. \***  
Nunca 0 1 2 3 4 5 ☒ 6 Siempre/Todos los días
- 10. En mi opinión soy bueno en mi puesto. \***  
Nunca 0 1 2 3 4 5 ☒ 6 Siempre/Todos los días
- 11. Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo. \***  
Nunca ☒ 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días
- 12. He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto. \***  
Nunca ☒ 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días
- 13. Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo. \***  
Nunca 0 1 2 3 4 5 ☒ 6 Siempre/Todos los días
- 14. Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo. \***  
Nunca 0 1 2 3 4 5 ☒ 6 Siempre/Todos los días
- 15. En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas. \***  
Nunca 0 1 2 3 4 5 ☒ 6 Siempre/Todos los días

A continuación encontrará una serie de enunciados relacionados con su trabajo. Debe contestar indicando un valor de '0' (raramente/nunca) a '4' (a menudo/siempre).

Le pedimos que responda sinceramente, ya que no existen respuestas correctas o incorrectas.

- 1. He logrado planificar mi trabajo para poder hacerlo todo a tiempo. \***  
Raramente 0 1 2 ☒ 3 4 Siempre
- 2. Mi planificación ha sido óptima. \***  
Raramente 0 1 2 ☒ 3 4 Siempre
- 3. He sido consciente de los resultados que tenía que conseguir. \***  
Raramente 0 1 2 3 ☒ 4 Siempre
- 4. He sido capaz de separar los aspectos principales del trabajo de los secundarios. \***  
Raramente 0 1 2 3 ☒ 4 Siempre



5. He sido capaz de hacer bien mi trabajo empleando el mínimo tiempo y esfuerzo posible. \*

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

6. He asumido responsabilidades adicionales. \*

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

7. He empezado nuevas tareas por mi cuenta, una vez finalizadas las anteriores. \*

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

8. Cuando he tenido la oportunidad, he asumido tareas desafiantes en el trabajo. \*

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

9. He trabajado para mantener actualizados mis conocimientos profesionales. \*

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

10. He trabajado para mantener actualizadas mis habilidades profesionales. \*

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

11. Se me han ocurrido soluciones creativas para los problemas que han surgido. \*

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

12. He buscado nuevos retos en mi trabajo. \*

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

13. He participado activamente en las reuniones de trabajo. \*

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

14. Me he quejado de asuntos irrelevantes en el trabajo. \*

Nunca 0 1 2 3 4 A menudo

15. En el trabajo, he hecho los problemas más grandes de lo que eran en realidad. \*

Nunca 0 1 2 3 4 A menudo

16. En el trabajo, me he centrado más en los aspectos negativos que en los positivos. \*

Nunca 0 1 2 3 4 A menudo

17. He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo. \*

Nunca 0 1 2 3 4 A menudo

18. He hablado con personas ajenas a mi empresa sobre los aspectos negativos de mi trabajo. \*

Nunca 0 1 2 3 4 A menudo

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas.

**La mayoría de las veces sé distinguir porqué tengo ciertos sentimientos \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**Tengo una buena comprensión de mis propias emociones \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**Realmente comprendo lo que yo siento \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**Siempre sé si estoy o no estoy feliz \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo *NUNCA ESTOY FELIZ*

**Conozco siempre las emociones de mis amigos a través de sus comportamientos \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**Soy un buen observador de las emociones de los demás \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**Tengo una buena comprensión de las emociones de las personas que me rodean \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**Siempre me fijo metas y luego intento hacerlo lo mejor para alcanzarlas \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**Siempre me digo a mi mismo que soy una persona competente \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**Soy una persona auto-motivadora \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**Siempre me animo a mi mismo para hacerlo lo mejor que pueda \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades de manera racional \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**Soy capaz de controlar mis propias emociones \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**Me puedo calmar fácilmente cuando me siento enfadado \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo

**Tengo un buen control de mis propias emociones \***

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo